Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Directie Wetgeving en Juridische Zaken
Sector Privaatrecht

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Ons kenmerk
2081168

Uw kenmerk
2017Z04973

Bij beantwoording de datum en ons kenmerk vermelden. Wilt u slechts één zaak in uw brief behandelen.

Datum 29 mei 2017
Onderwerp Antwoorden Kamervragen over het bericht dat de opstelling van verzekeraars bij letselschade verhardt

In antwoord op uw brief van 13 april 2017, nr.2017Z04973, deel ik u mede dat de vragen van het lid Van Nispen (SP) van uw Kamer over de opstelling van verzekeraars bij letselschade worden beantwoord zoals aangegeven in de bijlage bij deze brief.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

S.A. Blok

Antwoorden van de minister van Veiligheid en Justitie op schriftelijke vragen van het lid Van Nispen (SP), over het bericht dat de opstelling van verzekeraars bij letselschade verhardt (ingezonden 13 april 2017, 2017Z04973)

Directie Wetgeving en Juridische Zaken
Sector Privaatrecht

Datum
29 mei 2017

Ons kenmerk
2081168

Vraag 1
Wat is uw reactie op het bericht dat verzekeraars steeds meer letselschadeclaims afwijzen en afwikkeling van dossiers traineren?

Antwoord vraag 1
Als iemand slachtoffer wordt van een ongeval en hierbij letselschade oploopt, is dat een ingrijpende gebeurtenis. Ook de opvolgende afwikkeling van de schade kan ingrijpend zijn. Dat is zeker bij zware letsels het geval. Tijdens de afwikkeling wordt het slachtoffer voortdurend geconfronteerd met het ongeval. Een situatie waar hij niet om heeft gevraagd. Het is van groot belang om te voorkomen dat het slachtoffer niet nog een keer slachtoffer wordt, als gevolg van de afwikkeling van de schade.

In de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL; hierna ook: de gedragscode) staan gedragsregels over hoe belangenbehartigers en verzekeraars met slachtoffers moeten omgaan. De gedragscode verplicht hen onder andere om het slachtoffer te informeren, met respect te bejegenen en zijn privacy te eerbiedigen. Ook bepaalt de gedragscode dat verzekeraars binnen drie maanden een standpunt innemen over de aansprakelijkheid en de schade binnen twee jaar trachten af te wikkelen. Zowel behartigers van slachtofferbelangen als verzekeraars zetten zich met gebruikmaking van de gedragscode in om het slachtoffer centraal te stellen.

Als de afwikkeling van letselschadeclaims wordt getraineerd, is dit in strijd met de gedragscode en meer in het algemeen met het ethische uitgangspunt dat menselijk moet worden omgegaan met slachtoffers.

Vraag 2
Is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) zeer recent nog geëvalueerd? Zo ja, wat waren de uitkomsten van deze evaluatie? Zo nee, waarom niet en bent u bereid dit alsnog te (laten) doen?

Antwoord vraag 2
De gedragscode bevat gedragsregels over hoe belangenbehartigers en verzekeraars met slachtoffers moeten omgaan. De gedragscode schrijft onder andere voor het slachtoffer met respect te bejegenen en zijn privacy en zelfbeschikkingsrecht te eerbiedigen. Ook bepaalt de gedragscode dat verzekeraars binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een standpunt innemen over de aansprakelijkheid en de schade binnen twee jaar na de schademelding trachten af te wikkelen.

Het doel van de Letselschaderaad is de afwikkeling van letselschades te verbeteren. Bij de Letselschaderaad zijn verschillende partijen betrokken die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk. Het gaat onder meer om belangenbehartigers, verzekeraars, schaderegelaars en -experts. De raad laat driejaarlijks bezoekaudits uitvoeren over de naleving van de gedragscode bij de partijen die zijn opgenomen in het Register Letselschade van de raad. Daarnaast dienen deze partijen jaarlijks een self assessment uit te voeren, waarbij een vragenlijst moet worden ingevuld en verschillende documenten en bewijzen moeten worden overgelegd. Uit het jaarverslag van de Letselschaderaad over 2016 blijkt dat de GBL-bezoekaudits in 2016 met een positieve beoordeling zijn

afgesloten. Uit het jaarverslag blijkt verder dat het algehele beeld is dat de partijen in de geest van de gedragscode werken: slachtoffers worden tijdig worden geïnformeerd, en persoonlijk en respectvol bejegend.

Daarnaast blijkt uit een diepteanalyse over de naleving van de gedragscode (november 2016) dat 91% van de schades binnen twee jaar wordt afgewikkeld. Een onafhankelijk instituut verricht deze analyse sinds 2010 in opdracht van het Verbond van Verzekeraars en het Personenschade Instituut van Verzekeraars.

Vraag 3
Wat vindt u van het oordeel van een forse meerderheid van de ondervraagde advocaten dat de GBL een tandeloze tijger is?

Vraag 9
Hoe wordt er op dit moment op toegezien dat de GBL correct wordt nagekomen? Wat kunnen slachtoffers, advocaten en verzekeraars ondernemen als zij van oordeel zijn dat dit onvoldoende gebeurt? Welke rol speelt De Letselschade Raad hierbij of kan deze hierbij spelen?

Antwoord vragen 3 en 9
Verzekeraars zijn via hun lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars verplicht de gedragscode na te leven. Doet een verzekeraar dit niet, dan zijn er verschillende maatregelen mogelijk. Blijkt bijvoorbeeld uit de self assessments of bezoekaudits van de Letselschaderaad dat een verzekeraar zich niet aan de gedragscode houdt, dan wordt zij geschrapt uit het Register Letselschade. Via www.deletselschaderaad.nl/register kunnen slachtoffers, belangenbehartigers en verzekeraars nagaan wie in dit register is ingeschreven. Het register is bedoeld om slachtoffers zekerheid te bieden over de kwaliteit van schadeafwikkeling.

Ook slachtoffers en belangenbehartigers kunnen verschillende acties ondernemen, indien een verzekeraar de gedragscode niet naleeft. Zij kunnen allereerst een klacht indienen bij de verzekeraar zelf. Komen partijen er niet uit, dan kan het slachtoffer een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Via het Verbond van Verzekeraars zijn alle verzekeraars hierbij aangesloten. De geschillenbeslechting door het Kifid leidt in de regel tot een bindende uitspraak.

De Geschillencommissie van het Kifid en de Letselschaderaad kunnen een klacht over een verzekeraar ook doorverwijzen naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening als het gedrag van de verzekeraar zich mogelijk niet verhoudt met de voor verzekeraars geldende gedragsnormen. De Tuchtraad beoordeelt of de verzekeraar zich behoorlijk jegens het slachtoffer heeft gedragen en betrekt daarbij onder meer de gedragscode. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de sanctie die de verzekeraar kan worden opgelegd. Als sanctie kan worden gedacht aan een waarschuwing of een royement uit het Verbond van Verzekeraars.

Ten slotte is er ook sprake van een sterke sociale controle en een inbedding van de gedragscode in de cultuur van de letselschadepraktijk. Als slachtoffers of belangenbehartigers de Letselschaderaad informeren over een schadeafwikkeling die niet goed verloopt, neemt de raad contact op met de betreffende verzekeraar. Van de raad begrijp ik dat dit er veelal toe leidt dat de afwikkeling wordt vlot getrokken.

Vraag 4
Wat is de huidige gemiddelde doorlooptijd van een letselschadedossier in vergelijking met de gemiddelde doorlooptijd voorafgaand aan de invoering van de GBL? Kunt u deze doorlooptijden duiden?

Antwoord vraag 4
De gedragscode wordt sinds 2006 gehanteerd. Doorlooptijden van schadeafwikkeling van vóór die tijd zijn mij niet bekend.

Uit het meest recente tweejaarlijkse onderzoek dat het Verbond van Verzekeraars en het Personenschade Instituut van Verzekeraars laten uitvoeren blijkt dat 91% van de zaken binnen twee jaar na de schademelding wordt afgerond. Uit dit onderzoek blijkt ook dat discussies over aansprakelijkheid in 5% van de gevallen de reden is voor een langere afwikkeling dan twee jaar. Dat de afronding in andere gevallen lang duurt, heeft veelal te maken met het bepalen van de omvang van de schade. Het gaat dan om moeilijk vast te stellen schades, bijvoorbeeld schade bij jonge kinderen of hersenletsel. In die gevallen kan het beter zijn voor het slachtoffer om de zaak niet snel af te ronden, omdat de schade uiteindelijk anders blijkt te zijn.

Vraag 5
Kunt u uitgebreid reageren op de suggesties van de vakvereniging Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) om de GBL in de wet op te nemen en sancties op te stellen indien deze gedragscode niet wordt nagekomen? Kunt u daarbij de overweging meenemen dat de GBL ooit is opgesteld om een dergelijke wettelijke regeling te voorkomen?

Vraag 10
Bent u bereid met het Verbond van Verzekeraars, de advocatuur en andere belangenbehartigers om tafel te gaan hierover en de uitkomsten hiervan aan de Kamer te sturen? Zo nee, waarom niet en wat gaat u wel ondernemen?

Vraag 11
Geeft deze problematiek aanleiding het wetsvoorstel tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht teneinde de vergoeding van affectieschade mogelijk te maken en het verhaal daarvan alsmede het verhaal van verplaatste schade door derden in het strafproces te bevorderen (Kamerstukken 34 257) aan te passen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vragen 5, 10 en 11
Een oplossing die door partijen zelf overeen wordt gekomen, is de oplossing die op het meeste draagvlak kan rekenen. Het voorkomt een mogelijk lange gerechtelijke procedure en de daarmee gemoeide kosten. Dat de letselschadepraktijk in staat is gebleken om de afwikkeling van letselschade zelf te reguleren met een gedragscode, juich ik dan ook toe. De gedragscode is tot stand gekomen en wordt in stand gehouden door een samenwerking tussen verschillende partijen die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk, zowel van de zijde van behartigers van slachtofferbelangen als van de zijde van verzekeraars. Het draagvlak voor de gedragscode is hiermee gegeven. De gedragscode kan zo nodig eenvoudig worden aangepast aan de behoefte van de praktijk. Behalve het opstellen van een set gedragsnormen voorziet de praktijk ook in sanctionering van het niet-naleven van deze normen (zie de beantwoording van de vragen 3 en 9).

Uit het jaarverslag 2016 van de Letselschaderaad blijkt het algehele beeld dat slachtoffers tijdig worden geïnformeerd, en persoonlijk en respectvol worden bejegend. Uit tweejaarlijks onderzoek dat in opdracht van verzekeraars wordt uitgevoerd blijkt dat 91% van de schades binnen de door de gedragscode voorgeschreven twee jaar wordt afgewikkeld. Gelet op het vorenstaande, waaronder de verklaring waarom in een minderheid van de gevallen een heldere uitkomst helaas niet op relatief korte termijn kan worden gerealiseerd, zie ik geen

meerwaarde in het wettelijk verankeren van gedragsnormen bij de afwikkeling van letselschade.

Directie Wetgeving en Juridische Zaken
Sector Privaatrecht

De gedragscode heeft overigens de blijvende aandacht van de Letselschaderaad en de daarin vertegenwoordigde partijen. Dat blijkt onder meer uit de GBL-opleidingen en -trainingen die de raad aanbiedt en de grote opkomst bij de viering van het tienjarig bestaan van de gedragscode tijdens de Raadsdag van de raad op 17 november 2016. Dit neemt niet weg dat ik het onderzoek van 1Vandaag onder de aandacht breng bij de Letselschaderaad.

Vraag 6
In hoeverre hebben verzekeraars volgens u een transparante en eenduidige wijze waarop zij letselschadeclaims behandelen?

Antwoord vraag 6
Verzekeraars hebben zich gecommitteerd aan de gedragscode. De gedragscode biedt verzekeraars handvatten voor de inrichting van hun werkprocessen en de beoordeling van de kwaliteit van schadeafwikkeling. Zo dienen verzekeraars binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een standpunt in te nemen over de aansprakelijkheid en moeten zij proberen de schade binnen twee jaar na de schademelding af te wikkelen. Als dit niet lukt, dient de verzekeraar na te gaan wat de oorzaak hiervan is. De verzekeraar moet open en duidelijk zijn over acties om de afwikkeling verder te brengen. De voornoemde tweejaarlijkse diepteanalyse van de gedragscode die het Verbond van Verzekeraars en het Personenschade Instituut van Verzekeraars laten uitvoeren bevat ook *best practices* en verbeterpunten voor verzekeraars, zodat zij kunnen zien hoe en waar zij de schadeafwikkeling kunnen bespoedigen.

Verzekeraars hebben werkprocessen zoveel mogelijk gereguleerd en geüniformeerd. Daarbij zetten zij zich in om de balans te houden tussen een zo voortvarend mogelijke afwikkeling, mede aan de hand van gereguleerde processen, en het bieden van maatwerk aan het individuele slachtoffer.

Vraag 7
Klopt het dat bij bijvoorbeeld Achmea het letselschadeslachtoffer via een schaderegelaar van deze verzekeraar met een commissie moet onderhandelen over zijn zaak, waardoor de behandeling onnodig wordt gefrustreerd? Wat is uw oordeel hierover?

Antwoord vraag 7
Navraag bij het Verbond van Verzekeraars leert dat individuele schaderegelaars in de praktijk handelen op basis van een mandaat van een verzekeraar ten behoeve van de afwikkeling van schades. Mocht dit mandaat bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden niet toereikend zijn om een schade af te wikkelen, dan kan dit voor de schaderegelaar aanleiding zijn om intern bij de verzekeraar nader overleg te voeren. Het mandaat moet dan immers worden aangepast. Dit is de gebruikelijke werkwijze.

Vraag 8
In hoeverre ontvangt De Letselschade Raad nog subsidie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie waarmee deze kan blijven zorgdragen voor goed overleg tussen verschillende betrokkenen?

Antwoord vraag 8
Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft van 2007 tot en met 2016 een subsidie verstrekt aan de Letselschaderaad. Deze subsidie werd verstrekt voor de kosten van de raad om de gedragscode vorm te geven, te implementeren en de naleving ervan te bevorderen. De raad is hierin geslaagd en ontvangt thans geen

subsidie meer. De kosten die de raad na 2016 voor de gedragscode maakt, worden gedragen door de raad zelf.